

 泉大津市 ×  Graffer

生成AI活用における業務効率化 実証実験アンケート結果

令和7年2月

泉大津市市長公室成長戦略課

アンケート概要

▶ 実証実験概要

本実証実験では、行政業務に株式会社グラファーが提供する生成AIソリューションを9月から導入しました。市役所全体の職員を対象とした業務における生成AI活用研修の実施や、実際の業務で生成AIを実証的に活用しながら実用性を検証し、業務生産性の向上や効率化などの効果についてアンケート調査を実施。行政業務における生成AI活用事例のモデルケース創出にチャレンジしました。

▶ 実施目的

- ・ 行政における業務改革の推進による市民サービスの向上
- ・ ノンコア業務の削減及び職員の負担軽減と費用削減

▶ 実証実験期間

令和6年9月～令和7年3月

▶ アンケート対象・実施方法

(対象) 泉大津市職員 (実施方法) webアンケート

▶ アンケート結果

生成AI導入前の活用事例の紹介や(株)グラファーによる研修の実施により、生成AIを利用した職員の約86%が生成AI活用により業務が効率化されており、実証実験期間(約7ヵ月)で推計約470万円の費用を削減。

第1回アンケート結果

◆ アンケート内容

全職員を対象に生成AIの活用状況や活用用途、業務改善効果について

◆ 対象者

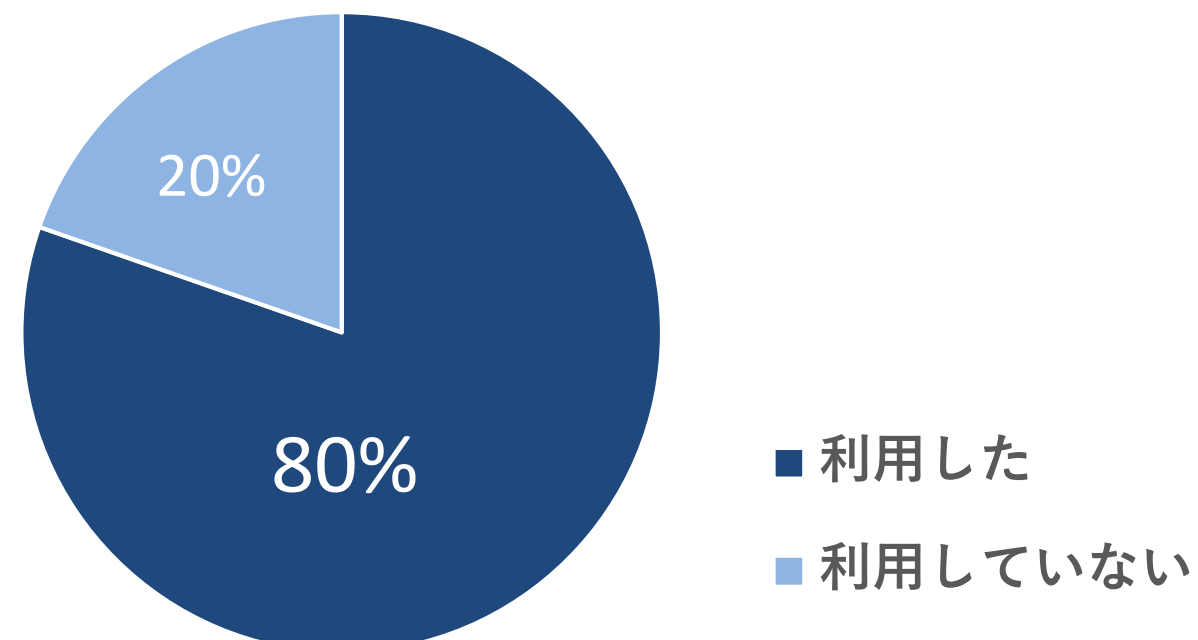
全職員

◆ 回答者

117名

1 生成AI活用研修後、業務の中で生成AIを利用しましたか

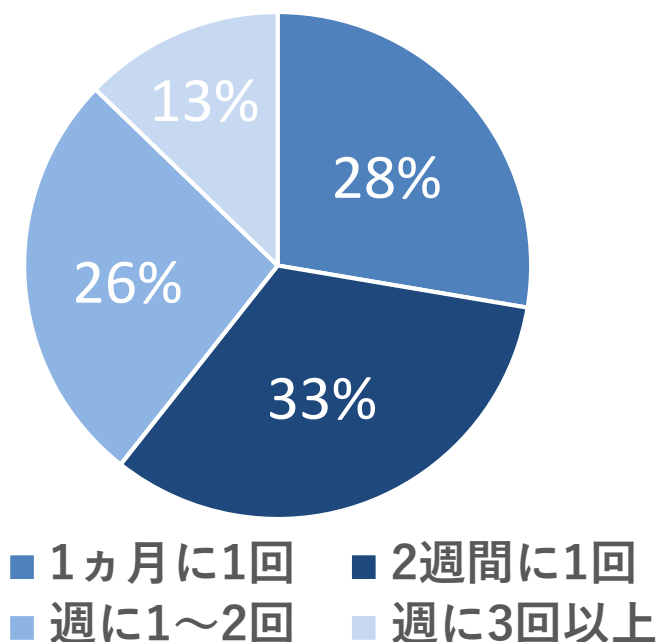
	人数	割合
利用した	94人	80%
利用していない	23人	20%
計	117人	100%



第1回アンケート結果

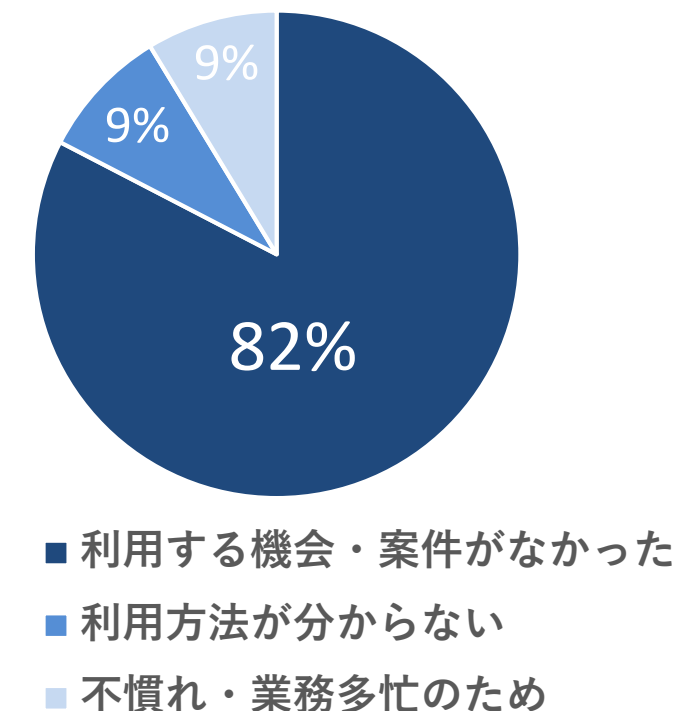
2-1 生成AIを利用した場合は、どのくらいの頻度で利用しましたか

	人数	割合
1ヵ月に1回	26人	28%
2週間に1回	31人	33%
週に1~2回	25人	27%
週に3回以上	12人	13%
計	94人	100%



2-2 生成AIを利用しなかった理由は何か

	人数	割合
利用する機会・案件がなかった	19人	83%
利用方法が分からない	2人	9%
不慣れ・業務多忙のため	2人	9%
計	23人	100%



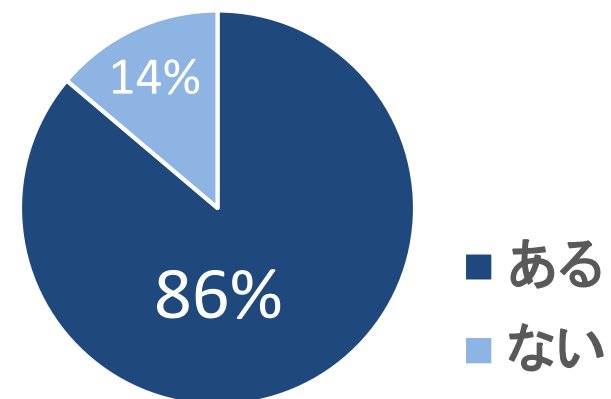
3 生成AIをどのような用途で利用しましたか

主な回答	例
挨拶文作成	「挨拶文案の作成」「イベント来賓あいさつ文例作成」「会議等のあいさつ文作成」
メール作成および校正	「メール返信の添削」
文章校正および作成	「文書作成と資料の雛型提示」「市民向け通知文のテンプレート作成に活用」「プレスリリース原稿案の作成」
アイデア出し	「QAのアイデア出し」「議会对応での想定質問作成」「業務のキャッチコピー」「アンケート作成」
仕様書や報告書の作成	「プロポーザルの募集要項の叩き台の作成」「提案書や企画書の叩き台作成」
広報関連	「啓発方法の検討」「広報紙にコラムを掲載するための原稿を作成」
その他	「クレーム対処参考文例の検索」「担当施策に関する事業等についてのメリット、デメリットを調べるため活用」

第1回アンケート結果

4 生成AIの利用により、業務が効率化された実感はありましたか

	人数	割合
ある	81人	86%
ない	13人	14%
計	94人	100%



5 生成AIにより、効率化されたと感じる業務を教えてください

主な回答	例
挨拶文作成	挨拶文の作成に関する効率化が最も多い。文書の構成を考える時間が短縮されたことが挙げられている。 例：「挨拶文の作成」「会議の挨拶文の素案作成」「市長挨拶文の作成」
メール作成および校正	メールの返信や文章案の作成、校正を一から作成する必要がなくなった点に効率化が感じられている。 例：「返信メールの作成」「メール作成」「メールの文章案の作成・校正」
文章校正および作成	文書の誤字脱字チェックや校正に関して、生成AIの利用により見逃しが減り、作業時間が短縮された。 例：「誤字脱字のチェック」「文書の校正確認」「文章の添削」
アイデア出し	生成AIが瞬時にアイデアを提供することで、クリエイティブな業務の時間短縮に繋がっている。例：「企画の立案のアイデア出し」
仕様書や報告書の作成	生成AIが文書の叩き台を作成し、叩き台に微修正を行い作成することで時間が短縮されている。例：「文書作成」「文章の要約」「文書のたたき台」
調査関連	調査に要する時間が短縮された。 例：「関連する検索結果へたどり着くスピード」「ネット上での調べもの」
広報関連	広報文やプレスリリースの作成に関して、生成AIが提供するヒントやアイデアにより、作業がスムーズに進む。 例：「広報文の見出し作成」プレスリリースの作成」

第1回アンケート結果

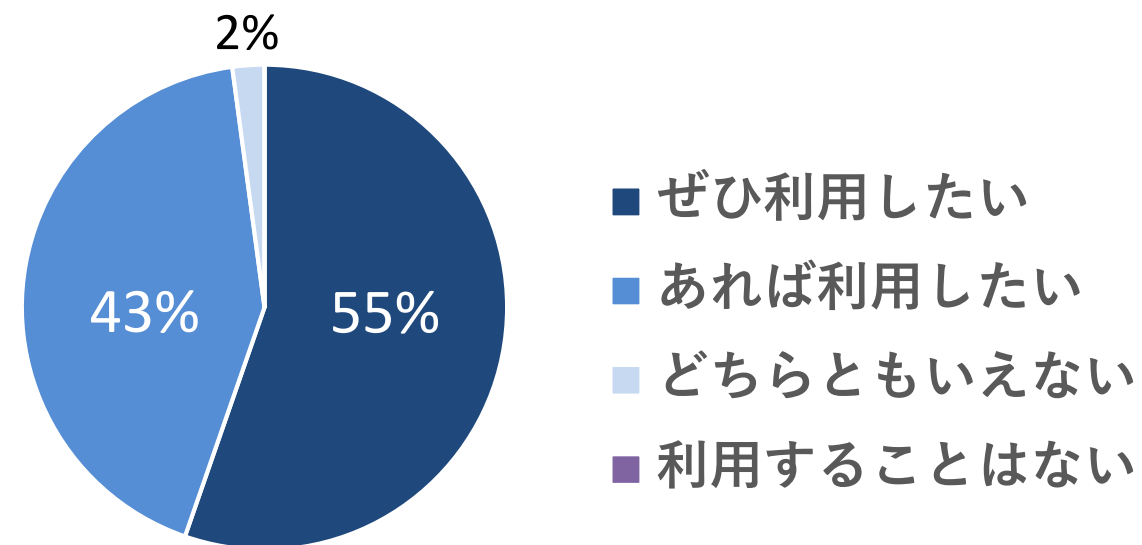
6 効率化を実感出来なかった理由を教えてください

主な回答	例
指示内容や質問の難しさ	「指示内容によっては不十分な回答になったため」 「問をいかに作成するか、ということもあったかと思うが、回答について、ピントのずれを感じ」 「質問するときの言い回しが不適當であると、自分が聞きたい回答が出ないため」
情報の正確性や信頼性	「間違った情報が表示される可能性があるので確認に時間がかかる」 「日数を聞いたら、間違っていた」「調べものをしたときに、明らかに偽りの情報もあり」
カスタマイズの難しさ	「泉大津市特有の回答を作成することは、現時点のシステムやその利用方法では難しそうだった点」 「個別のケースワークについては、個人情報のこともあり条件設定が難しい」
使用頻度やスキル不足	「使用頻度が少ないため」「生成AI自体は効率化に寄与するツールであるが、それをまだ使いこなせないことが効率化を実感できない理由です」
技術的な課題	「文書作成以外は使えない状況です」「イラスト生成のライセンスがないため」

第1回アンケート結果

7 今後も業務に生成AIを利用していきたいですか

	人数	割合
ぜひ利用したい	52人	55%
あれば利用したい	40人	43%
どちらともいえない	2人	2%
利用することはない	0人	0%
計	94人	100%



8 今後業務に活用するにあたり課題だと感じたことはありますか

主な回答	例
個人情報・機密情報の取り扱い	個人情報や機密情報が業務に活用する際の大きな障壁となっている。
情報の正確性・信頼性	字句や事象が正しいか否かは最終的にはチェックが必要となる。
指示出しの難しさ	「的確な指示を出さないと、望んでいる回答が出ない」「指示内容がよくないとおもうような回答をもらえない」「質問内容が的確でない場合、思ったような回答が得られない」
特定の事例や状況への対応	特定の事例や状況、特有の回答を生成することが難しく、特に自治体独自の状況の反映が難しい。
特化した機能の不足	「資料作成機能がありません」「画像生成に加えてOffice（ワード、エクセル、パワーポイント）についても生成AIで利用したい」「イラスト生成のライセンスを有効にして欲しい」
利用環境の改善	「2画面で閲覧・作業できることが望ましい」「もっと簡単にログインができるとありがたい」「仮想環境へ出なければ使えないため、利便性に課題がある」

第1回アンケート結果

9 どのようなサポートがあれば生成AIを活用しやすいですか

主な回答	例
ルールの整備	個人情報や機密情報の取り扱いに関するガイドラインが必要とされている。
研修および教育	生成AIの使い方や具体的な使用例やコツを学ぶ機会が必要とされている。
活用事例の紹介	「生成AIの具体的な活用事例の共有」「他市での活用事例の紹介」「活用事例等の定期的な紹介」
指示の出し方や質問のコツ	「AIへの指示、聞き方のポイントなどを示してほしい」「質問の仕方についての研修」
具体的な使用例や資料の提供	「具体的なテンプレートの提供」「使用方法の資料があると活用しやすい」「具体的な使用例を知る」
オンラインサポート機能	「指示内容等を示していただけるサポートセンター機能があれば」「オンラインによるサポート」

10 規制緩和や機能が拡充した場合、使用したい業務はありますか

主な回答	例
音声データの文字起こし	「議事録作成に使用」「会議等の音声データの文字起こし」
Excel・Wordへのデータ入出力	「Excel・Wordへのデータ入出力」「PDFデータをWordやExcelへのデータ起こし」
挨拶文や議会答弁書の作成	「各種挨拶文作成」「議会答弁書作成」「制度に対する想定質問」
資料作成・パワーポイント作成	「パワーポイント資料作成業務」「資料作成」「チラシやポスターの作成」
個人情報を含む業務	「個人情報の文字起こし」
画像・イラスト生成	「画像生成」「チラシの画像作成」「広報ポスターなどに使用する絵の作成」
データ分析・マイニング	「データの抽出や分析」「データマイニング」「各種分析業務への活用」
その他	「名簿の整理や分類など」「各種申請書を画像として読み込ませ一覧に落とし込んだり、csv化させシステムに取り込む機能」「複雑で難解な手続きを、簡単に入力やチェックができるような機能」

第2回アンケート結果

◆ アンケート内容

活用頻度や生成AIによる業務削減時間について

◆ 対象者

第1回アンケートにおいて、業務で生成AIを活用したと回答した職員（94名）

◆ 回答者

70名（管理職36名、非管理職34名）

1 回答者情報

	生成AI活用 職員(A)	アンケート 回答者(B)	全職員(C)	参加率 (A/C×100)
管理職	49	36	144	34.0%
非管理職	45	34	422	10.6%
合計	94	70	566	16.6%

第2回アンケート結果

2 生成AIを活用した業務

■管理職 (%)

	活用業務	活用割合
1	誤字チェック	47.6
2	事例検索・調査	15.8
3	挨拶文	9.0
4	参考資料等の要約	6.1
5	企画案・アンケート等	5.5
6	企画書等	3.7
7	メール文作成	3.3
8	広報・報道提供記事原稿	3.1
8	答弁書	3.1
10	議事録・メモ要約	2.7
11	その他	0.8

その他：資料等の作成・校正、エクセルのマクロや数式の作成

■非管理職 (%)

	活用業務	活用割合
1	メール文作成	16.2
1	誤字チェック	16.2
3	議事録・メモ要約	11.6
4	事例検索・調査	11.1
5	企画案・アンケート等	10.8
6	挨拶文	8.6
7	参考資料等の要約	8.3
8	その他	6.6
8	広報・報道提供記事原稿	5.5
10	企画書等	5.0
11	答弁書	0.0

その他：回答文（提言）、類語・言換えの案出し

第2回アンケート結果

3 生成AI活用による業務効率効果

生成AI活用職員の活用回数と業務削減時間

区分		管理職	非管理職
アンケート回答者数	人	36	34
活用回数（合計）	回	382.4	301.9
活用回数（平均）	回/人・月	10.6	8.8
削減時間（合計）	時間	146.6	159.2
削減時間（平均）	時間/人・月	4.0	4.6

第2回アンケート結果

参考

実証実験期間における職員1人あたりの業務効率効果 (推計※1)

区分			管理職	非管理職
平均時間単価	円/時間	A	2,665	1,827
削減時間 (1人あたり)	時間/人・月	B	4.0	4.6
削減費用 (1人あたり)	円/人・月	C (A×B)	10,660	8,404

※1…アンケートによる削減時間に職員の平均時間単価を用い算出。

実証実験期間における全体の業務効率効果 (推計※2)

区分			管理職	非管理職	合計
実証実験参加職員数	人	D	36人	34人	70人
1ヵ月の削減費用	円	E (C×D)	383,760	285,743	669,503
7ヵ月の削減費用	円	F (E×7ヵ月)	2,686,320	2,000,200	4,686,520

※2…アンケート回答者70名分の実証実験期間7ヵ月分の効果 (推計)。アンケートによる削減時間に職員の平均時間単価を用い算出。

市役所本庁舎勤務の全正職員が活用した場合の業務効率効果 (推計※3)

区分			管理職	非管理職	合計
市役所本庁舎の正職員数	人	G	約100人	約250人	約350人
1ヵ月あたりの削減費用	円・月	H (C×G)	1,066,000	2,101,000	3,167,000
1年間あたりの削減費用	円・年	I (H×12ヵ月)	12,792,000	25,212,000	38,004,000

※3…市役所本庁舎で勤務する約350名の職員がアンケート結果による削減時間と同程度、生成AIを活用したと仮定した場合の効果額を平均時間単価を用い算出。